

長岡市ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務の内容

ふるさと納税ポータルサイト等管理業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

長岡市（以下「市」という。）のふるさと納税業務は、ポータルサイトの追加及び返礼品数の増加に伴い、令和2年度では18億7千万円、令和3年度は20億円と寄附金額及び寄附件数が増加している状況である。

寄附金額及び寄附件数が増加することにより、業務の効率化や市のさらなる魅力発信及び寄附者を意識した新規返礼品の開拓、返礼品協力事業者への提案等に、より一層注力する必要性が高まっている。

市と民間企業とが協力してそれらを達成することで、寄附金額のさらなる増加、地場産品の販路拡大や地域活性化に付与することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日（令和5年4月1日を想定）から令和6年3月31日まで
ただし、契約締結日より2か月を移行準備期間として設置する。

4 業務内容

受託者は、市が現在運営しているふるさと納税ポータルサイト（以下、「寄附受付サイト」）「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANAのふるさと納税」及び今後追加する寄附受付サイト（さとふるを想定）について、次の事項に関する業務を行う。ただし寄附受付サイトの追加に伴う契約締結に関する業務は市にて行う。

（1）寄附の受領等に関する業務

① 寄附者情報の一元管理

ア 受託者は市と寄附者情報を共有し効率的な運営を行うため、寄附者情報管理システムを導入すること。ふるさと納税d oの併用などシステムの数には制限しない。

イ 寄附情報については、市が定める項目（寄附件数・寄附金額、寄附価格帯、寄附都道府県別申込情報など）について例月の集計と報告を行うもの。

ウ 寄附者及び寄附金收受情報については、寄附受付サイトにアクセスする権限を共有し、そこからデータを受け取ること。なお、市の窓口で受け付けを行ったものについては、市でシステム入力を行う。

【寄附者情報】

- ・市が契約している寄附受付サイトを経由する寄附の申し込みによるもの
- ・市窓口等への申し込みなど市が直接受け付けたもの
- ・その他、今後市が新規導入する寄附受付サイトを経由する寄附の申し込みによるもの

もの

【寄附金の收受情報】

- ・寄附受付サイトを経由したクレジットカード等の各種決済、専用口座（北越銀行、ゆうちょ銀行）振り込み、現金書留、市窓口での收受によるもの

② 寄附者への書類の作成及び送付

寄附者管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて書類を作成し、送付するもの。送付においては、封入の入れ違いが生じないように必要な措置を講ずること。また、送付書類の事後処理等、事務の効率化となる対応可能な業務があれば提案すること。

作成、送付する書類は下記ア～エのとおり

- ア お礼状
- イ 寄附受領証明書
- ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び記載例、返信用封筒
- エ その他市が指示する書類（市のPR冊子等）

(2) 寄附に対するお礼に関する業務

①返礼品の企画・提案・掲載

受託者は、現在登録済みの返礼品を引き継ぐ他、市が別途定めている「令和4年度ふるさと長岡への応援寄附金（ふるさと納税）お礼の品提案募集要領」を遵守し、市の魅力を伝えることができる返礼品を提案すること。また、寄附受付サイトへの掲載ページを作成すること。

- ア 返礼品は幅広く提案すること（食品、加工品、工芸品、季節限定品、体験型返礼品）。
- イ 提案された返礼品をもとに、市と受託者は双方で協議、調整のうえ、返礼品を決定する。
- ウ 新たな返礼品の開発に向けて、返礼品取扱い事業者との各種調整を十分に行うこと。
- エ 市が契約する寄附受付サイトにおいて、他自治体の返礼品の情報を市へ共有し、市の返礼品への助言を行う。
- オ 返礼品の寄附受付サイトへの掲載に関する、返礼品の写真撮影、返礼品の写真加工、返礼品の紹介文の作成を行う。

②返礼品調達および発送

返礼品発送は、システムにて管理する寄附者情報によって行うものとし、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うものとする。

また、下記については返礼品協力事業者との調整を十分に行い、寄附者への返礼品の送付に支障がないようにすること。

- ア 返礼品の調達については、安定的な供給と品質の管理を行うこと。
- イ 返礼品の発送については、発送方法や発送状況について管理を行うこと。

ウ 返礼品は、受託者によって直接返礼品協力事業者から送付できるものとするが、この場合は、受託者はあらかじめ下請負契約を締結すること。

エ 上記の発注に係る費用（返礼品代金及び配送代）は、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。

オ 上記エで支払いを行った実費については、業務委託料と合わせて市に請求すること。また、請求を行う際は、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

なお、寄附者不在、受取不可となり返戻されたお礼の品は、再配送の手配、寄附者との配送日の調整は委託の範囲内とするが、品代や配送に係る費用は市が負担することとする。ただし、受託者や返礼品協力事業者に瑕疵がある場合は、この限りではない。

カ 当該業務においては、委託開始前に寄附のあった方に対して返礼品を発送する場合も同様とする。

③ 市の魅力発信・特産品等PR

市が実施するPRの他に下記について、実施可能な提案をすること。これにより発生する更新作業等に係る手数料は、委託料に含むものとする。

ア 市が目指す寄附額達成のための効果的なPRについての提案。

イ 返礼品を通じた市の魅力発信や認知度向上のため、寄附受付サイトにて実施される特集企画や各種SNSや情報媒体を活用した効果的な広告宣伝業務。

(3) その他の業務

①寄附者からの問い合わせ及び苦情への対応

寄附者からの以下の事項について電話又は電子メール等により対応し、その内容をリスト化し市と共有すること。

なお、対応時間は、原則として、月曜日から金曜日の午前10時から午後6時まで（祝日を除く。）とするが、市と協議して決定することとする。

ア 返礼品の内容について

イ 返礼品の発送状況

ウ 返礼品に関する苦情・事故への対応

苦情・事故があった場合は、経過及び対応について速やかに市へ書面により報告し、指示に従うこと。ただし、報告についてはシステムに管理機能が備わっており、市でデータの抽出が可能な場合はこの限りではない。

エ お礼状及び寄附受領証明書等の発送状況について

オ 寄附受領証明書の再発行及び申告特例申請書の再送付について

カ その他市が指示する事項

②寄附者の個人情報変更への対応

変更事項を一元管理できるシステムを構築し、必ず複数人による確認が行える体制を整えること。

個人情報の変更は、市に限らず問い合わせを受けた受託者も変更を行うものとする。以下の事項について原則、受託者が個人情報の変更を行い、必ず市の承認を受けるものとする。ただし、軽微な修正は市で受付けた担当者が修正を行うため、この限りではない。

ア 配送日の変更

イ 配送先住所の変更

ウ 寄附主氏名及び住所の変更

ただし、上記情報を修正したことにより寄附受領証明書の再発行を行う必要がある場合は、市へ連絡を入れる。

③ワンストップ特例制度への対応

ワンストップ特例制度に関する業務について、以下の事項を本市に代わり行うこと。

なお、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応については本市で行うが、寄附者情報管理システムの仕様等のため、業務を切り離すことが難しい場合は、この限りではない。

ア ワンストップ特例制度の利用を希望する寄附者へのワンストップ特例申請書及び返信用封筒の発送

ア 申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール 可）

イ ワンストップ特例制度に関する問い合わせ対応

ウ 控除申告用データの作成（eLTAX 送信 レイアウトに合わせること）

④その他、市のふるさと納税業務に関する提案

上記以外の市のふるさと納税業務において効果的な提案をする。

4 委託成果品

(1) 実績報告

受託者は、毎月の返礼品送付業務について、市の指定する日までに返礼品送付実績報告書を市へ提出し、検査を受けるものとする。

(2) 完了検査

受託者は、契約期間終了後に市の定める委託完了届を提出し、市の検査を受けるものとする。

5 経費内訳及び支払い方法

(1) 経費内訳

ア 委託料

イ 返礼品代（調達価格とし、返礼率は寄附額の3割以内（消費税及び地方消費税を含む）とする）

ウ 送料（宅配業者の指定はなし。長岡市から関東圏への配送、重さ5kgの見込み）

エ 郵送料（郵送物の重さは約30g～40gの見込み）

オ その他、実費となるもの

(2) 支払い方法

返礼品送付実績報告書提出後の毎月払いとする。

6 法令の遵守

受託者は業務の実施に当たり、長岡市財務規則（平成3年長岡市条例第15号）、長岡市個人情報保護条例（平成27年長岡市条例第31号）、長岡市個人情報保護条例施行規則（平成27年長岡市規則第44号）、長岡市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

7 個人情報の取扱い

受託者は、本業務の実施に当たり、別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」で定められた事項を遵守しなければならない。

8 秘密の保持

受託者は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。本契約期間満了後又は本契約解除後も同様とする。

9 寄附情報の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

10 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。本業務のうち個人情報を取り扱う業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託する業務内容等を明確にしたうえで、本業務の着手前に、書面により再委託する旨を委託者に申請しなければならない。

11 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行情報その他必要な事項について、報告を求め検査することができる。

12 必要事項の補充

受託者が本業務を実施するにあたり、本仕様書に記載のないものであっても、技術上当然と認められる事項については、市と受託者の協議の上、決定する。